

DELIBERA N. 229/25/CONS

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA
SOCIETÀ COMPAGNIA ITALIA MOBILE S.R.L., AI SENSI DELL'ART. 14-
BIS DEL DECRETO LEGGE 4 LUGLIO 2006, N. 223, IN RELAZIONE AL
PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON ATTO DI
CONTESTAZIONE N. 1/25/DTC**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 settembre 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*, (di seguito l’Autorità);

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto del 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, di seguito il *“Codice”*;

VISTO l’art. 14-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante *“Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante *“Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria”* convertito con modifiche nella legge 24 novembre 2006, n. 286;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante *“Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009 n. 69, recante delega al Governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante *“Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni”* (di seguito *“Regolamento”*), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso

recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 1/25/DTC, del 9 gennaio 2025, notificato in data 10 gennaio 2025 alla società Compagnia Italia Mobile S.r.l., per aver previsto nelle proprie condizioni contrattuali, in caso di esaurimento del *plafond* di traffico disponibile e indipendentemente dalla volontà dell’utente, una modalità onerosa di prosecuzione automatica della fruizione del servizio dati, non consentendo ai clienti di fornire indicazioni diverse in forma scritta.

Sotto diverso profilo, la Società non ha adempiuto ai previsti obblighi informativi relativi al raggiungimento dell’80% del traffico dati, omettendo di adottare i previsti meccanismi di *alert* nei confronti degli utenti;

VISTA la nota acquisita in data 25 marzo 2025, con cui la società Compagnia Italia Mobile S.r.l. ha trasmesso una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art.13 del *Regolamento*, e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 4 aprile 2025;

VISTA la nota acquisita in data 11 aprile 2025 con cui la società Compagnia Italia Mobile S.r.l. ha trasmesso la versione definitiva della proposta di impegni;

VISTA la decisione del Consiglio, resa all’esito della riunione del 27 maggio 2025, con cui la proposta di impegni presentata dalla società Compagnia Italia Mobile S.r.l. è stata ritenuta ammissibile ai sensi dell’art. 14, comma 3, del *Regolamento*;

VISTA la determina direttoriale n. 6/25/DTC, del 4 giugno 2025, con cui la proposta di impegni è stata pubblicata, in data 9 giugno 2025, sul sito dell’Autorità www.agcom.it ai fini della prevista consultazione pubblica;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica conclusasi in data 9 luglio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Con atto di contestazione n. 1/25/DTC, del 9 gennaio 2025, notificato alla parte in data 10 gennaio 2025, la Direzione tutela dei consumatori ha contestato alla società Compagnia Italia Mobile S.r.l., detentrica del *brand* “UnoMobile”, (di seguito la “Società” o “CIM”) la violazione dell’art. 98 – *quater decies*, commi 6 e 7, del *Codice*, in combinato disposto con l’art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS e 3, comma 4, della delibera n. 252/16/CONS, per aver previsto nelle proprie condizioni contrattuali, in caso di esaurimento del *plafond* di traffico disponibile e indipendentemente dalla

volontà dell'utente, una modalità onerosa di prosecuzione automatica della fruizione del servizio dati, non consentendo ai clienti di fornire indicazioni diverse in forma scritta.

Sotto diverso profilo, la Società non ha adempiuto ai previsti obblighi informativi relativi al raggiungimento dell'80% del traffico dati, omettendo di adottare i previsti meccanismi di *alert* nei confronti degli utenti

2. Quadro normativo e regolamentare

L'art. 98 – *quater decies*, comma 6, del Codice, dispone che “[q]ualora i servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico siano fatturati sulla base del consumo in termini di tempo o volume, i fornitori offrono ai consumatori il mezzo per monitorare e controllare l'uso di ciascun servizio. Tale mezzo comprende l'accesso a informazioni tempestive sul livello di consumo dei servizi incluso nel piano tariffario. In particolare, i fornitori inviano ai consumatori una notifica prima che siano raggiunti eventuali limiti di consumo stabiliti con proprio provvedimento dall'Autorità, inclusi nel loro piano tariffario nonché quando sia stato pienamente consumato un servizio incluso nel piano tariffario”, prevedendo altresì, al successivo comma 7, che “[l]'Autorità può imporre ai fornitori di assicurare informazioni aggiuntive in merito al livello di consumo e impedire temporaneamente l'ulteriore utilizzo del servizio corrispondente qualora sia superato il limite finanziario o di volume determinato dall'Autorità”.

Al riguardo, l'Autorità, già con la delibera n. 326/10/CONS, ha adottato una serie di disposizioni a tutela dell'utenza in materia di trasparenza delle condizioni economiche che operano dopo il superamento del *plafond* di traffico dati previsto dal piano tariffario. Tali misure prevedono che gli operatori di rete mobile rendano disponibili gratuitamente, ai propri clienti, sistemi di allerta al fine di avvisarli tempestivamente tramite un SMS, un messaggio di posta elettronica o un *pop up* dell'esaurimento del *plafond* del traffico dati con tariffa forfettaria o del credito telefonico disponibile.

Qualora il cliente non abbia dato, anticipatamente e per iscritto, indicazioni diverse, l'operatore dovrà far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile risultino interamente consumati, avvisando contestualmente l'utente di tale sospensione.

Nello specifico, l'art. 2 (*Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile*) prevede che:

1. Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un *plafond* di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del *plafond* di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo:

a) del raggiungimento della soglia;

b) del traffico residuo disponibile;

c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto.

3. Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di "pop-up" sul computer.

Inoltre, all'art. 3, comma 4, della successiva delibera n. 252/16/CONS, l'Autorità ha stabilito che "[f]atto salvo quanto stabilito nella delibera n. 326/10/CONS, nel caso di offerte o piani tariffari, opzioni o promozioni, che diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, ad esempio in termini di tempo o volume, al raggiungimento dell'80% del plafond previsto, l'operatore informa l'utente dell'imminente ripristino delle condizioni economiche regolate dall'offerta precedentemente sottoscritta".

3. La proposta di impegni presentata da CIM

A valle della contestazione CIM, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 13 del Regolamento, ha presentato in data 25 marzo 2025, nei termini regolamentari, una proposta preliminare di impegni, cui è seguita la proposta definitiva in data 11 aprile 2025 dopo essere stata ascoltata in audizione in data 4 aprile 2025.

Nella riunione del 27 maggio 2025, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da CIM e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica, atteso che le misure risultavano idonee a soddisfare i requisiti indicati dagli artt. 13 e 14, dell'Allegato A, alla delibera n. 286/23/CONS, recante "Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»".

Sull'ammissibilità

Come noto, ai fini dell'ammissibilità degli impegni, va preliminarmente valutata la sussistenza dei requisiti di cui all'art. 13, commi 1 e 5, del predetto Regolamento, che comportano che l'operatore possa presentare una proposta di impegni purché abbia

cessato la condotta oggetto di contestazione e abbia previsto la costituzione di una funzione di vigilanza in capo a una struttura indipendente.

Come detto, il procedimento sanzionatorio ha a oggetto la previsione, nelle condizioni generali di contratto di offerte di telefonia mobile, di una modalità onerosa di prosecuzione automatica del traffico dati, in caso di esaurimento del *plafond* disponibile, senza consentire agli utenti, di fornire indicazioni diverse in forma scritta e senza bloccare la navigazione come imposto dall'Autorità ai sensi del richiamato art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS.

Sotto diverso profilo, la Società ha omesso di attuare, ai sensi dell'art. 3, comma 4, della delibera n. 252/16/CONS, i meccanismi di *alert* al raggiungimento dell'80% del traffico dati incluso nell'offerta sottoscritta dagli utenti.

CIM, nella proposta preliminare di impegni, ha dato atto della previa cessazione della condotta, atteso che, dal 24 marzo 2025, ha provveduto a inviare agli utenti il previsto SMS di *alert* al raggiungimento dell'80% del *plafond* di traffico dati disponibile e a bloccare la navigazione, senza ulteriori costi od oneri a carico degli utenti, una volta terminato l'intero volume di traffico dati.

Inoltre, sono state aggiornate le pagine informative e le sintesi contrattuali relative alle singole offerte commercializzate, mediante la revisione delle informazioni concernenti il blocco della navigazione all'esaurimento del *bundle* disponibile e l'invito a scegliere, in modalità *opt-in*, le opzioni disponibili per riattivare il servizio dati.

Sotto diverso profilo, sempre ai fini dell'ammissibilità, risulta soddisfatto il requisito richiesto dal comma 5 dell'art. 13 del *Regolamento*, posto che la Società ha previsto la costituzione di un'apposita Unità di monitoraggio deputata alla verifica della corretta attuazione degli impegni proposti.

In relazione al contenuto della proposta di impegni si rinvia alla determina direttoriale n. 6/25/DTC, del 4 giugno 2025, pubblicata in data 9 giugno 2025 sul sito *web* dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

4. La consultazione pubblica

Con determina direttoriale n. 6/25/DTC, del 4 giugno 2025, la proposta di impegni è stata pubblicata in data 9 giugno 2025 sul sito *web* dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

La consultazione si è conclusa in data 9 luglio 2025 e non sono pervenute osservazioni da parte di soggetti terzi.

5. Le valutazioni conclusive dell'Autorità in merito agli impegni

Si osserva, in via preliminare, che attraverso l'esercizio del potere sanzionatorio l'Autorità garantisce la punibilità delle condotte poste in essere dalle imprese in

violazione delle disposizioni normative e/o regolamentari in materia di comunicazioni elettroniche (nel caso di specie è stata accertata la violazione di norme poste a tutela degli utenti, parti contrattualmente deboli rispetto al professionista che fornisce il servizio).

In questo quadro, deve essere valutata la possibilità, riconosciuta dall'art. 13 del Regolamento, in applicazione di quanto disposto dall'art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge n. 248/2006, concessa alle imprese, alle quali sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, di presentare una proposta di impegni nell'ambito di un procedimento sanzionatorio.

In tale prospettiva, l'art. 14 del Regolamento condiziona l'ammissibilità degli impegni al ricorrere di determinate circostanze, imponendo che essi non debbano essere generici, carenti di serietà o presentati per finalità dilatorie o di carente contenuto, mentre l'art. 17, comma 1, ne prevede l'approvazione *“se la proposta sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure”*. In tal caso, in base al comma 6 dell'art. 17, l'organo collegiale *“ne ordina l'esecuzione rendendoli obbligatori per l'operatore proponente e delibera la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell'effettiva attuazione degli impegni”*.

Nella fattispecie in esame, gli impegni sono stati presentati nell'ambito di un procedimento sanzionatorio avente a oggetto una condotta consistente nell'aver previsto, nelle condizioni generali di contratto di offerte di telefonia mobile, una modalità onerosa di prosecuzione automatica del traffico dati, in caso di esaurimento del *plafond* disponibile, senza consentire agli utenti, di fornire indicazioni diverse in forma scritta e senza bloccare la navigazione come imposto dall'Autorità ai sensi del richiamato art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS.

Sotto diverso profilo, la Società ha omesso di attuare, ai sensi dell'art. 3, comma 4, della delibera n. 252/16/CONS, i meccanismi di *alert* al raggiungimento dell'80% del traffico dati incluso nell'offerta sottoscritta dagli utenti.

Sull'ammissibilità della proposta di impegni si rinvia a quanto riportato nel paragrafo 3.

Sulla valenza degli impegni in ottica di maggior tutela degli utenti e pro-competitiva

Nel merito dei singoli impegni presentati si osserva quanto segue.

La misura di cui all'**impegno n. 1** consiste nell'inserimento di un'apposita opzione all'interno dell'albero IVR collegato al numero gratuito (401002) contattabile dal cliente al fine della riattivazione del servizio successiva al blocco per esaurimento del *bundle*.

In questo caso, la Società ha individuato un canale di contatto dedicato ai casi di avvenuto esaurimento del traffico dati, fornendo immediatamente agli utenti uno

strumento gratuito per poter conoscere le varie opzioni disponibili e scegliere, mediante un consenso espresso, di riattivare la navigazione.

Tale misura, quindi, appare particolarmente apprezzabile, laddove introduce un *quid novi* rispetto alla normativa di settore e segnatamente a quanto disciplinato con la delibera n. 326/10/CONS.

Si evidenzia, infatti, che l'art. 2, della delibera n. 326/10/CONS, rubricato “*Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile*” stabilisce, al comma 2, che “*gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. **La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto***”, senza individuare le concrete modalità di riattivazione del traffico dati.

In altri termini, si ritiene che tale misura abbia definito non solo una “*modalità semplice*”, secondo il dettato regolamentare, di acquisizione del consenso espresso degli utenti alla ripresa della navigazione, ma abbia introdotto anche la possibilità immediata di ricevere, gratuitamente, informazioni complete circa le condizioni economiche delle diverse opzioni disponibili e procedere agevolmente a compiere le scelte contrattuali in linea con le proprie esigenze di consumo.

In ordine all'**impegno n. 2**, relativo all'introduzione di una specifica sezione delle FAQ sul sito aziendale, si ritiene che esso risulti finalizzato a risolvere eventuali dubbi degli utenti rispetto alla tematica in esame.

La misura, infatti, appare fornire dettagliate informazioni in merito ad aspetti rilevanti circa la complessiva casistica relativa al superamento del *bundle* dati e, in tal modo, può agevolare le scelte contrattuali degli utenti anche rispetto ad analoghe offerte degli altri operatori presenti nel mercato di riferimento.

Trattasi, anche in questo caso, di un *quid novi* rispetto alla regolamentazione sulla trasparenza informativa atteso che sia la delibera n. 252/16/CONS che l'art. 98 - *quindecies* del Codice non stabiliscono vincoli specifici, ma lasciano alla discrezionalità dell'operatore la scelta della modalità di presentazione delle informazioni di carattere tecnico – attinenti al blocco del traffico e alla sua ripresa - ed economico; la proposta dell'operatore fa riferimento al ventaglio di possibili opzioni immediatamente riscontrabili poiché elencate in un'unica pagina informativa.

Come noto, infatti, la trasparenza è disciplinata dalla delibera n. 252/16/CONS la quale, in relazione alla realizzazione del sito *web*, fornisce indicazioni minimali.

L'art. 3 prevede, a livello generale, che:

1. Gli operatori formulano condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del servizio di comunicazione elettronica.

Il successivo art. 4 prevede che:

1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla home page, una pagina denominata “trasparenza tariffaria” contenente l’elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno. L’elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, deve contenere almeno:

- a) le condizioni contrattuali applicabili;*
- b) uno schema grafico in forma tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell’offerta;*
- c) l’indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono;*
- d) il richiamo espresso, attraverso collegamento ipertestuale, alla pagina contenente le ulteriori informazioni di cui all’allegato 5 del Codice.*

Si osserva che la vigente regolamentazione, di recente revisionata all’esito della consultazione pubblica indetta con la delibera n. 457/24/CONS e conclusa con delibera n. 106/25/CONS, richiede la presenza di un *link* alla pagina di trasparenza tariffaria.

Tale *link* è, tuttavia, spesso posizionato in aree del sito poco visibili e accessibili.

D’altra parte, l’art. 98- *quindecies* del Codice si limita a prevedere che:

1. Qualora i fornitori di servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico assoggettino la fornitura di tali servizi a termini e condizioni, l’Autorità provvede affinché le informazioni di cui all’allegato 9 siano pubblicate da tutti i fornitori in questione o dalla stessa Autorità, in forma chiara, esaustiva [omissis].

Si osserva che sono stabilite indicazioni sulle informazioni da fornire in relazione all’offerta (quelle elencate in Allegato 9), ma non sulla modalità di presentazione nel sito *web* che siano tali da poter ritenere che la forma possa ritenersi “chiara” ed “esaustiva”.

Analogamente, per l’**impegno n. 3**, la Società ha delineato un modello di sintesi contrattuale che contiene, in modo innovativo e *pro-utente*, specifici collegamenti al sito aziendale che forniscono una panoramica generale su tutte le principali questioni di interesse che regolano i profili giuridici, economici e tecnici delle offerte sottoscritte.

L’utente, infatti, mediante i *link*, avrà la possibilità di accedere immediatamente a una serie di pagine presenti sul sito *web* aziendale quali, a titolo esemplificativo, pagina servizi extra – pagina mappa copertura 5G – pagina supporto e domande frequenti – pagina piattaforma *Conciliaweb* – pagina offerta agevolata clienti con disabilità – pagina diritto di recesso, con evidente vantaggio in termini di facilità di reperimento delle informazioni e maggiore consapevolezza delle tutele riconosciute dal contesto normativo e istituzionale di riferimento.

La misura, quindi, integra la sintesi contrattuale aggiungendo elementi informativi essenziali al set minimo contemplato dal Regolamento allegato alla delibera n. 307/23/CONS, il quale, all'art. 4, comma 5, dispone che “[g]li operatori di cui al comma 2 forniscono ai consumatori, unitamente al contratto prima della sottoscrizione, anche in caso di contatto telefonico, una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile. Tale sintesi individua i principali elementi degli obblighi di informazione in conformità del comma 1. Gli elementi principali comprendono almeno:

- a) il nome, l'indirizzo e i recapiti dell'operatore e, se diversi, i recapiti per eventuali reclami;
- b) le principali caratteristiche di ciascun servizio fornito inclusi eventuali meccanismi di indicizzazione;
- c) i rispettivi prezzi per attivare il servizio di comunicazione elettronica e per i costi ricorrenti o legati al consumo, qualora il servizio sia fornito a fronte di un pagamento diretto in denaro;
- d) la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e risoluzione;
- e) la misura in cui i prodotti e i servizi sono progettati per gli utenti finali con disabilità;
- f) con riguardo ai servizi di accesso a Internet, una sintesi delle informazioni di cui al comma 3, punto 8)”.

Le misure, pertanto, complessivamente comportano un valore aggiunto rispetto alla tutela dell'utenza finale, la quale deve orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale, e potrebbero, altresì, produrre un effetto emulativo da parte degli altri operatori, i quali saranno indotti a prospettare alla propria clientela un quadro chiaro, completo e aggiornato delle misure adottate in caso di traffico dati *extra* soglia e, più in generale, delle condizioni contrattuali delle offerte commercializzate.

L'impegno n. 4 appare orientato ad agevolare la presentazione dei reclami da parte dell'utenza e al miglioramento dei processi interni di gestione dei medesimi collegati alle principali problematiche riscontrabili nel corso del rapporto contrattuale.

Tale misura appare essere connotata da un oggettivo aspetto innovativo dato dall'introduzione di un'apposita sezione del sito aziendale, denominata “Reclamo”, che presenta indubbi risvolti positivi in termini di efficienza ed efficacia del servizio di assistenza clienti.

Al riguardo, si osserva che l'impegno presenta un *quid pluris* rispetto a quanto disciplinato dalla delibera n. 179/03/CSP, recante “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249” e, segnatamente, da quanto disposto dall'art. 8, rubricato “Reclami e segnalazioni”, il cui comma 1, prevede che “[g]li organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza

delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti” mentre il successivo comma 4 dispone che “[g]li organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso”.

D'altra parte, l'Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS integra la disciplina della presentazione dei reclami all'art. 7 (Modalità di presentazione e tracciabilità del reclamo) prevedendo, al comma 1, che “[i]l cliente ha diritto a formulare il reclamo attraverso il canale telefonico oltre che mediante raccomandata A/R. Si raccomanda che l'operatore consenta la possibilità di utilizzare, per la presentazione dei reclami, almeno un contatto digitale, laddove l'operatore mette tale modalità a disposizione del cliente.

In base all'art. 1, si intende per “reclamo: la comunicazione con cui il cliente (o suo delegato, precedentemente comunicato per iscritto dall'utente finale), nelle fasi di sottoscrizione, attivazione, vigenza e cessazione di un contratto per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, si rivolge direttamente all'operatore per chiedere la risoluzione di una problematica attinente alla esecuzione del contratto, attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata, compresa la ritardata soluzione di un disservizio oggetto di segnalazione”.

In base al comma 4, inoltre, “[i]l termine per la definizione del reclamo formulato ai sensi del comma 1, a partire dalla data di ricevimento dello stesso, è non superiore a trenta giorni”.

CIM, quindi, si impegna a garantire la possibilità di presentare un reclamo direttamente *on line*, all'interno della sezione specifica, per casistiche specifiche quali:

- reclami su disservizi nella copertura;
- reclami sul controllo del traffico consumato;
- reclami su configurazione internet;
- reclami su servizi accessori.

con facoltà di allegare ogni documentazione utile a supporto di quanto segnalato.

E in aggiunta, la Società si pone obiettivi decisamente sfidanti, ossia fornire riscontro agli utenti nel più breve tempo possibile e, comunque, in un tempo massimo di 15 giorni dalla ricezione del reclamo, a fronte dei 30 giorni concessi, da ultimo, dalla citata delibera n. 255/24/CONS.

A ciò si aggiunga che l'impegno in parola prevede, in modo innovativo e costruttivo in quanto trattasi di un obbligo regolamentare non esistente, l'effettuazione di statistiche trimestrali delle tipologie dei reclami ricevuti, suddividendole per macroaree al fine di individuare possibili criticità ricorrenti, onde valutare tempestivamente possibili correttivi.

Tale misura organizzativa, pertanto, si può considerare apprezzabile, laddove consente alla Società di monitorare periodicamente l'andamento delle doglianze degli

utenti e correggere eventuali criticità, con il risultato di una migliore qualità dei servizi forniti agli utenti finali.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni presentati da CIM in data 11 aprile 2025 risultano, a una valutazione complessiva, idonei a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi, rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregulatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure, le quali vanno a migliorare le attuali previsioni normative e regolamentari in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali, relative alle offerte commercializzate, e di assistenza rivolta alla clientela e, per l'effetto, comportano anche tangibili e sostanziali benefici per l'utenza finale;

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Art. 1

(Approvazione degli impegni di CIM)

1. Gli impegni presentati in data 11 aprile 2025 dalla società Compagnia Italia Mobile S.r.l., con sede legale in P.le Biancamano, 8 – 20122 Milano, ai sensi dell'art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti e allegati al presente provvedimento di cui formano parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esamina con cadenza periodica l'attuazione degli impegni per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla istituzione dell'Unità di monitoraggio.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 1/25/DTC è sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. La società Compagnia Italia Mobile S.r.l. è gravata dell'obbligo di realizzare quanto previsto nel documento definitivo di impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato (**Allegato A**) al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell'art. 18, comma 3, del *Regolamento* allegato alla delibera n. 286/23/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la sanzione ai sensi dell'art. 30 del *Codice* per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui all'art. 17, comma 6, del citato *Regolamento* e la continuazione del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l'organo collegiale accerti che l'approvazione degli

Impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall'operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 settembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella